



Nadzor nad primjenom Zakona

HIFE

Hrvatski institut za financijsku edukaciju

HIFE
Hrvatski institut za financijsku edukaciju

Uvod:

Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja donesen je s ciljem osiguravanja poštenog i transparentnog postupanja prema dužnicima, osobito u situacijama kada ne mogu redovito podmirivati svoje obveze.

Nadzor nad primjenom ovog Zakona ključan je za zaštitu prava potrošača te osigurava da svi sudionici u procesu naplate dugova postupaju u skladu sa zakonom.

Hrvatska narodna banka (HNB) i Financijski inspektorat nadziru institucije koje se bave servisiranjem kredita i naplatom dugova, prateći pridržavanje zakonskih pravila i poduzimajući mjere u slučaju nepravilnosti.

Ova brošura pruža pregled kako se nadzire primjena Zakona, koje mjere se poduzimaju u slučaju kršenja prava te kako potrošači mogu zaštititi svoja prava kroz pritužbe i prigovore.

1. Tko provodi nadzor nad primjenom Zakona?

Nadzor nad provođenjem Zakona obavljaju **Hrvatska narodna banka (HNB) i Financijski inspektorat**, svaki s određenim područjem odgovornosti:

- **HNB** nadzire kreditne institucije (poput banaka) i **pružatelje usluga servisiranja kredita**. To znači da HNB osigurava da banke i agencije koje servisiraju kredite pravilno postupaju prema dužnicima, posebno kada se radi o neprihodovnim kreditima (kreditima koji se ne otplaćuju redovito).
- **Financijski inspektorat** nadzire pravne osobe koje su vjerovnici i bave se naplatom **drugih potraživanja**. **Drugo potraživanje** odnosi se na dugovanja koja potrošač ima prema vjerovniku, a koja nisu povezana s kreditima – primjerice, neplaćeni računi za telefon, struju, vodu ili druge usluge. To su potraživanja koja su dospjela, a vjerovnik ih nije uspio na-

platiti. Financijski inspektorat osigurava da vjerovnici koji pokušavaju naplatiti ova potraživanja postupaju u skladu sa zakonskim odredbama i pravilno komuniciraju s dužnicima.

Primjer:

Ako banka ne obavijesti dužnika na vrijeme o prodaji njegovog kredita, HNB ima ovlasti provesti nadzor nad radom te banke i naložiti joj ispravljanje nepravilnosti. S druge strane, ako dužnik ne plati račun za telefon, a tvrtka pokušava naplatiti taj dug, Financijski inspektorat provodi nadzor nad tom tvrtkom kako bi osigurao da postupci naplate budu pošteni i u skladu sa zakonom.

2. Vrste nadzora

Nadzor nad radom banaka i agencija za naplatu dugova provodi se na dva načina:

- **Neizravni nadzor:** HNB redovito prikuplja i analizira izvještaje koje banke i agencije dostavljaju, poput financijskih izvještaja i pokazatelja poslovanja.
- **Neposredni nadzor:** HNB šalje inspektore koji provode kontrole na licu mjesta kako bi provjerili pridržavaju li se zakonskih odredbi.

Primjer:

Ako postoji sumnja da neka banka ne postupa ispravno prema dužnicima, HNB može poslati inspektore da detaljno pregledaju poslovnu dokumentaciju i prakse te banke.

3. Što HNB može poduzeti ako otkrije nepravilnosti?

Ako HNB utvrdi da banka, agencija za naplatu dugova ili druga financijska institucija ne postupa u skladu sa zakonom, može poduzeti niz mjera kako bi osigurala poštivanje zakona:

- **Upozorenje:** Prva mjera koja se izriče kako bi se institucija upozorila na nepravilnosti.
- **Promjena poslovnih procedura:** HNB može zahtijevati promjene u poslovanju

kako bi se dužnicima osigurala bolja zaštita.

- **Kazne:** Ako se nepravilnosti ne isprave, HNB može izreći novčane kazne ili druge sankcije, poput privremene zabrane obavljanja određenih aktivnosti.

Primjer:

Ako banka ne obavijesti dužnike o prijenosu duga, HNB može izreći novčanu kaznu i zahtijevati od banke da promijeni svoje procedure i postupka u skladu sa Zakonom.

4. Vaša prava i mogućnost prijave nepravilnosti

Dužnici imaju pravo podnijeti pritužbe ako smatraju da su njihova prava povrijeđena tijekom procesa naplate dugova. Nadzorna tijela, poput HNB-a i Financijskog inspektorata, provode nadzor ne samo kroz redovne kontrole, već i na temelju prijave potrošača.

Kako podnijeti prigovor?

Ako smatrate da banka ili agencija za naplatu dugova nije postupala u skladu sa zakonom, možete podnijeti pritužbu izravno HNB-u ili Financijskom inspektoratu Ministarstva financija Republike Hrvatske.

Evo kako:

- **E-mail adresa za pritužbe HNB-u:** neprihodonosni.kredit@hnb.hr
- **Poštanska adresa:**
Hrvatska narodna banka
Ured za nadzor subjekata u kupoprodaji neprihodonosnih kredita
Trg hrvatskih velikana 3
10000 Zagreb

Ako dužnik smatra da je agencija za naplatu dugova koristila agresivne metode ili nije pravilno obavijestila o prijenosu duga, može podnijeti pritužbu HNB-u. HNB zatim može provesti nadzor nad radom te agencije.

5. Postupci nakon provedenog nadzora

Nakon što HNB ili Financijski inspektorat provedu nadzor, institucija koja je prekršila zakon može dobiti sljedeće obveze:

- **Izmjena poslovnih praksi:** Institucija mora promijeniti svoje procedure kako bi osigurala poštovanje prava dužnika.
- **Kazne i sankcije:** Ako se nepravilnosti ne isprave, institucija može biti kažnjena novčano ili joj može biti privremeno onemogućeno obavljanje određenih aktivnosti.

Ako inspekcija otkrije da agencija za naplatu dugova nije osigurala zaštitu osobnih podataka dužnika, HNB može naložiti agenciji da odmah promijeni postupke i osigura zaštitu podataka.

Hrvatska narodna banka vodi javno dostupan nacionalni registar pružatelja usluga servisiranja kredita.

U registru se nalaze podaci o:

- **pružateljima usluga servisiranja kredita koji su dobili odobrenje za rad od HNB-a,**
- **pružateljima koji mogu obavljati te usluge u drugim državama članicama Europske unije,**
- **pružateljima koji su dobili odobrenje u drugoj državi članici EU, a posluju u Hrvatskoj.**

Registar je dostupan na internetskoj stranici HNB-a i omogućuje svakome pregled informacija o ovim pružateljima usluga.

Nadzor nad primjenom Zakona o servisiranju i kupoprodaji potraživanja ključan je za osiguranje poštenog i transparentnog postupanja prema dužnicima. Zahvaljujući ovom nadzoru, potrošači mogu biti sigurni da su njihova prava zaštićena, te da svi sudionici u naplati dugova postupaju u skladu s jasno definiranim pravilima. Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena, slobodno podnesite pritužbu nadležnim tijelima kako bi nadzor bio proveden.

Nadzor nad primjenom Zakona o servisiranju i prodaji potraživanja

1. Tko provodi nadzor nad primjenom Zakona?

- **Hrvatska narodna banka (HNB)** nadzire banke i pružatelje usluga servisiranja kredita (npr. agencije za naplatu kredita).
- **Financijski inspektorat** nadzire vjerovnike koji pokušavaju naplatiti druga potraživanja (npr. neplaćene račune za telefon, struju, vodu).

“Ako dužnik ne plati račun za telefon, Financijski inspektorat nadzire tvrtku koja pokušava naplatiti dug kako bi osigurao da postupci budu poštjeni.”



2. Vrste nadzora

- **Neizravni nadzor:** HNB prikuplja i analizira izvještaje banaka i agencija (npr. financijske izvještaje).
- **Neposredni nadzor:** HNB šalje inspektore koji kontroliraju poslovanje na licu mjesta.

“Ako HNB sumnja da banka ne postupa ispravno prema dužnicima, može poslati inspektore da pregledaju poslovnu dokumentaciju.”



3. Mjere koje HNB može poduzeti

- **Upozorenje:** HNB upozorava instituciju na

nepravilnosti.

- **Promjena procedura:** Institucija mora promijeniti poslovne prakse.
- **Kazne:** U slučaju nepridržavanja propisa, mogu se izreći novčane kazne ili privremena zabrana rada.

“Ako banka ne obavijesti dužnike o prijenosu duga, HNB može izreći kaznu i zahtijevati promjenu procedura.”



4. Vaša prava i mogućnost prijave nepravilnosti

Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena, možete podnijeti pritužbu HNB-u ili Financijskom inspektoratu.

- **E-mail za pritužbe HNB-u:** neprihodonosni.krediti@hnb.hr
- **Adresa:**
Hrvatska narodna banka, Ured za nadzor subjekata u kupoprodaji neprihodonosnih kredita
Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb

“Ako agencija za naplatu koristi agresivne metode, možete podnijeti pritužbu HNB-u.”



5. Postupci nakon provedenog nadzora

Nakon provedenog nadzora, institucija mora:

- **Izmijeniti poslovne prakse** kako bi zaštitila prava dužnika.

- Ako se nepravilnosti nastave, institucija može biti **novčano kažnjena** ili joj može biti onemogućeno obavljanje određenih aktivnosti.



“Ako agencija za naplatu dugova ne osigura zaštitu osobnih podataka, HNB može naložiti promjene i izreći kazne.”

Nadzor nad primjenom Zakona osigurava da vaša prava budu zaštićena i da se prema vama postupa pošteno. Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena, slobodno podnesite pritužbu nadležnim tijelima.

Devizni tečajevi
18. 11. 2024

EUR/USD	1,0932
EUR/CHF	0,9344

Kamatne stope
pripremljeno do 12. listopada 2024.

Potrošački kredit	3,85 %
Ostale operacije refinanciranja	3,40 %
Potrošački depozit	3,25 %

Infliacija
godišnja stopa promjene, listopad 2024.

Ukupni HFC	3,6%
HFC bez energije i hrane	4,5%
Ukupni PIC	2,2%

Testirajte svoje znanje! Skenirajte QR kod i provjerite koliko ste naučili iz ove brošure.



6. Nacionalni registar pružatelja usluga

HNB vodi javan registar pružatelja usluga servisiranja kredita, dostupan na njihovoj web stranici, gdje se možete informirati o pružateljima ovih usluga.



Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti Hrvatskog instituta za financijsku edukaciju i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba